

# L'entretien motivationnel

## (Apprendre les bases)

Jérôme Goffette

Humanités médicale – Faculté de Médecine Lyon-Est  
Université Cl. Bernard Lyon 1

**UE RB46 Approche Centrée sur la Personne**  
**Approfondissement de soi**

Déclaration de liens d'intérêt – Article L.4113-13 *Code de la Santé Publique* :

Pour cet enseignement, je déclare ne pas avoir de liens d'intérêt et de conflit d'intérêt.

# Références

- William R. Miller & Stephen Rollnick

*L'Entretien motivationnel*

*Aider la personne à engager le changement*

Troisième édition

InterEditions (Dunod), 2019, 37€

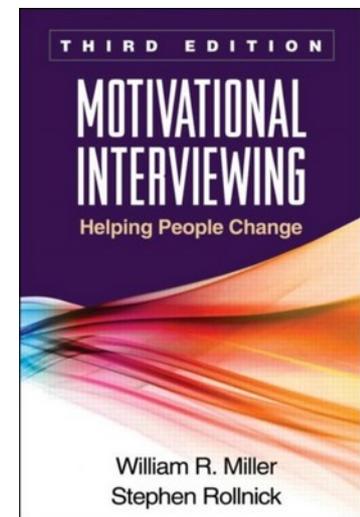
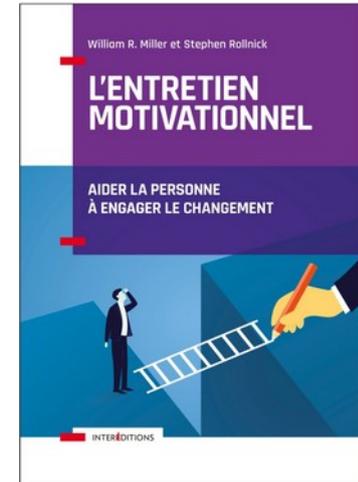
- *Motivational Interviewing. Third Edition. Helping People Change*

The Guildford Press, 2013

- AFDEM

Association Francophone  
de Diffusion de l'Entretien Motivationnel

afdem.org

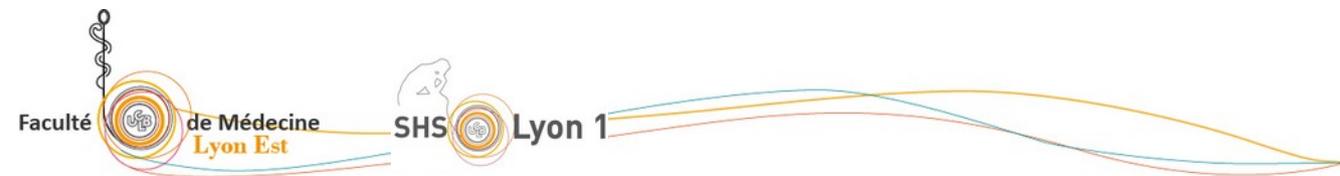


# Remarques de traduction

---

- Traduire : des contextes et connotations différentes
  - Motivational interviewing → entretien motivationnel
  - Client → client (= celui/celle qui vient chercher de l'aide)
  - Counselor → intervenant
  - Acceptation → non-jugement
  - Absolute worth → valeur inconditionnelle
  - Accurate empathy → empathie approfondie
  - Compassion → altruisme
  - Discord → dissonance

# Origine et histoire



# Origine et histoire

---

- William Miller (USA) :
  - Le fait que l'EM soit apparu dans le contexte du traitement des addictions n'est pas une coïncidence. J'étais étonné de voir que les écrits et les opinions des praticiens travaillant dans ce champ soient désobligeants à l'égard des personnes ayant des troubles dus à l'abus de substances, les caractérisant comme des menteurs pathologiques avec des personnalités immatures formidables, dans le déni, et en dehors de la réalité. Cela n'avait pas été mon vécu en travaillant avec ces patients, et il existait des éléments rares et précieux de preuve scientifique que ce groupe ne différait pas des gens normaux en termes de personnalités anormales. [Ces jugements pouvaient-ils] être dus à la façon dont les gens étaient traités ?  
.../...

# Origine et histoire

---

- .../... Dans les années 1980 [...] le traitement des addictions aux États-Unis était souvent très autoritaire, confrontant, souvent rabaissant, en lien avec un style d'intervention extrêmement directif. Dans ma propre première expérience [...] j'ai eu la chance de travailler dans une unité où ce n'était pas le cas. Et comme je ne connaissais pas grand-chose à l'alcoolisme, je m'appuyais beaucoup sur l'écoute des patients du service, apprenant d'eux et essayant de comprendre leur situation. Je les trouvais habituellement ouverts, intéressants, réfléchis, bien au fait du chaos provoqué par leur consommation d'alcool. [...] Il est bientôt devenu manifeste que l'attitude ouverte ou défensive du client, le discours-changement ou le discours-maintien, sont beaucoup le produit de la relation thérapeutique. [...] Dans nos premières discussions, un principe simple a surgi : c'était au client et non à l'intervenant de verbaliser les raisons de changer (p. 8)



# Origine et histoire

---

- Stephen Rollnick (UK) :
  - Avant que je ne lise ce premier article sur l'EM, j'ai eu une expérience qui a été à l'origine de mon intérêt ultérieur. Je travaillais comme aide-soignant dans un centre de traitement pour personnes ayant des problèmes d'alcool. Le centre possédait une philosophie affirmée [...] : nous devons aider les clients à se confronter à leur déni [...] faute de quoi ils continueraient à se mentir à eux-mêmes et aux autres [...]. [L'un des clients les plus « résistants »] faisait partie d'un groupe [...] que j'animais. Un soir, alors qu'il n'avait pratiquement pas ouvert la bouche pendant la séance, il est sorti et a tué sa femme puis lui-même, devant leurs enfants. .../...

# Origine et histoire

---

- .../... Quelques années plus tard, j'ai lu cet article (Miller, 1983) qui suggérait que le « déni » pouvait être vu comme l'expression d'une relation dysfonctionnelle [entre soignant et soigné] et pouvait être transformé de façon positive en utilisant un style plus collaboratif avec les clients. C'est là que j'ai réalisé, avec un certain choc, que la tendance personnelle et professionnelle à blâmer, juger et étiqueter les autres comme « résistants » ou « non-motivés » ne se cantonnait pas au champ des addictions. (p. 9)

# Santé & conduite de changement

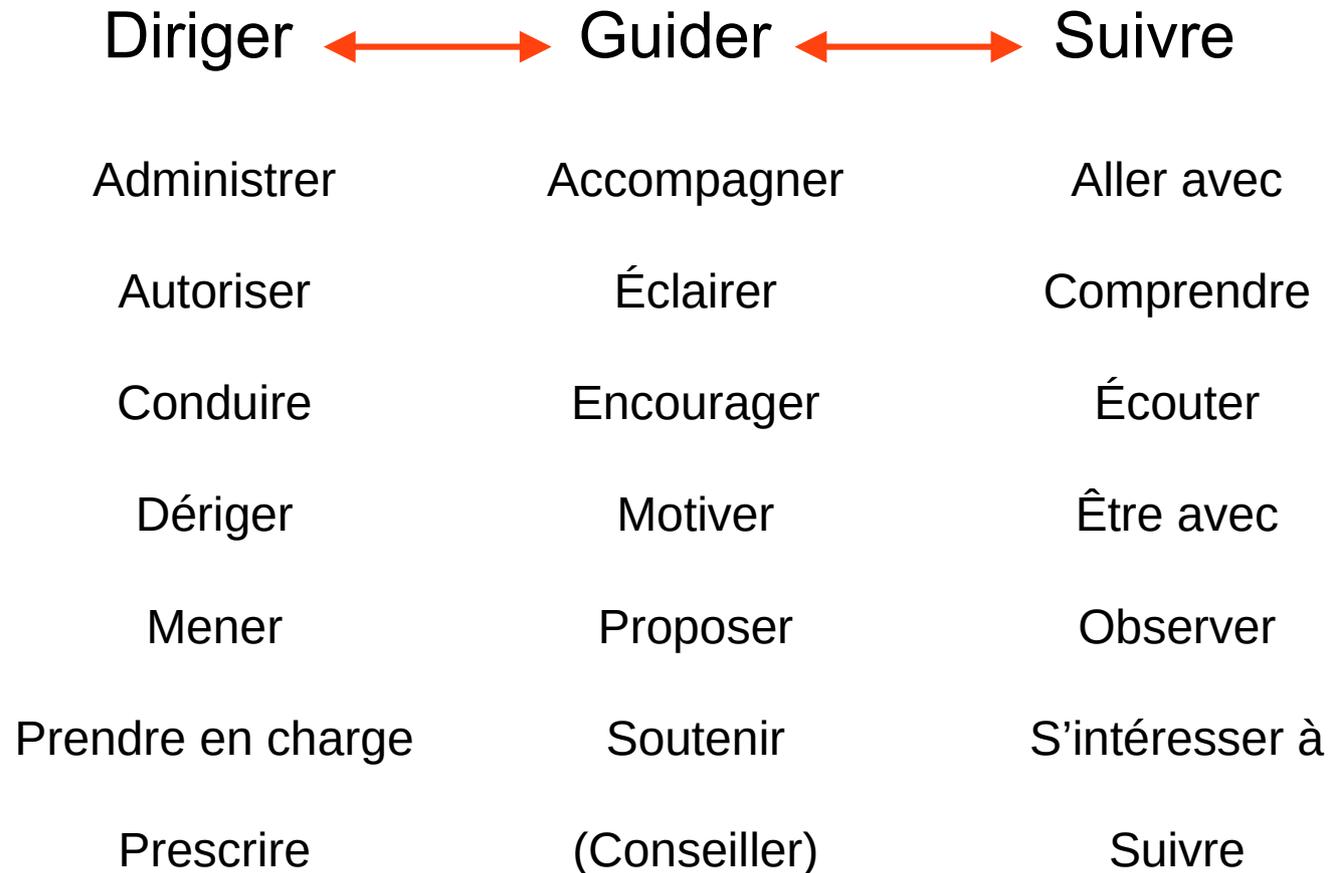
# Santé & conduite de changement

---

- La question du changement
  - Elle est présente dans de nombreuses situations de soin :
    - Addictions
    - Hygiène de vie
    - Choix d'un traitement
    - Acceptation d'un traitement
    - Suivi d'un traitement
    - Associé à un événement de vie (maladie, travail, famille...)
    - Violences familiales ou conjugales
- *La question d'un changement d'attitude, de vie, de comportement est souvent présente*

# Santé & conduite de changement

- Le continuum des styles relationnels (pp. 4-5)



Entretien Motivationnel

Approche Centrée Pers.

# Quelques notions clefs

# Quelques notions clefs

---

- L'entretien motivationnel – Définition
  - L'entretien motivationnel est un style de conversation collaboratif pour renforcer la motivation propre d'une personne et son engagement vers le changement. (p. 13)
  - Les personnes ont plus de chance d'être persuadées par ce qu'elles s'entendent dire. (p. 13)

# Quelques notions clefs

---

- Le réflexe correcteur
  - Même avec bienveillance, on peut glisser vers une attitude directive, qui sera inefficace ou contre-productive
  - Le réflexe correcteur induit souvent un réflexe de défense  
« Vous devriez... » → « Oui, mais... »

# Quelques notions clefs

---

- Le réflexe correcteur
  - Même avec bienveillance, on peut glisser vers une attitude directive, qui sera inefficace ou contre-productive
  - Le réflexe correcteur induit souvent un réflexe de défense  
« Vous devriez... » → « Oui, mais... »
- L'ambivalence
  - La personne vit un problème, une tension, un blocage
  - Tiraillements entre « changer » et « ne pas changer »
  - Des voix intérieures qui tirent à hue et à dia
  - **Si vous argumentez en faveur du changement et que votre client argumente contre, vous faites machine arrière (p. 10)**  
(vous le placez dans la position contre le changement)

# Quelques notions clefs

---

- L'esprit de l'EM (Chap. 2)
  - Quand nous avons commencé à enseigner l'EM dans les années 80, nous avons eu tendance à nous focaliser sur les aspects techniques. [...] Avec le temps cependant nous avons réalisé qu'il manquait quelque chose d'important. [...] Nous avons le sentiment d'avoir enseigné les paroles et non la musique. [...] C'est à ce moment que nous avons commencé à écrire sur l'esprit sous-tendant l'EM. [...] Sans cet esprit [...] l'EM ne deviendrait qu'un [...] moyen de manipuler les personnes. (p. 14)

# Quelques notions clefs

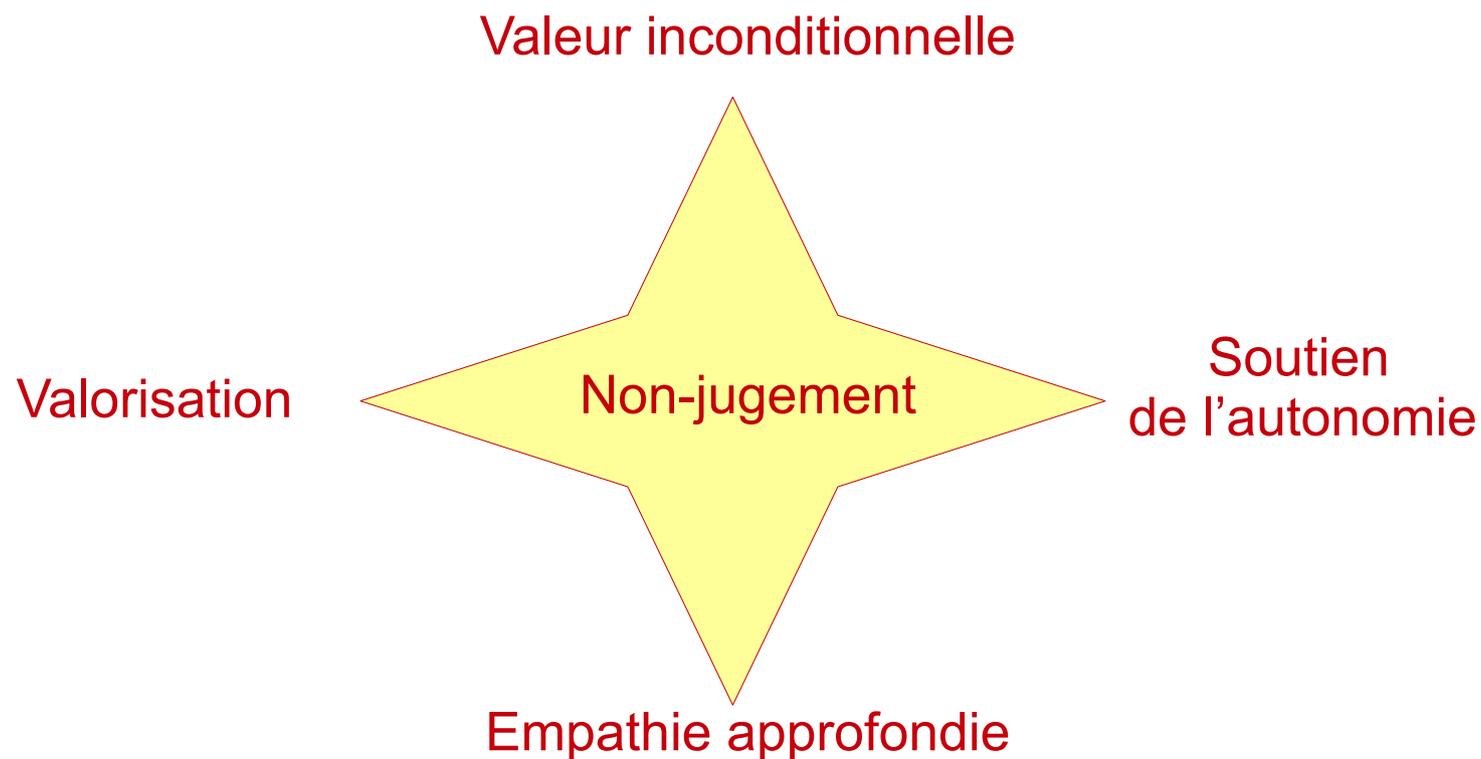
---

- L'esprit de l'EM (Chap. 2)
  - Le partenariat :  
L'EM se fait « pour » et « avec » la personne. (p. 15)  
L'EM, c'est plutôt danser que lutter (Jeff Allison) (p.15)
  - L'EM n'est pas une façon de piéger les gens dans le changement : c'est le moyen de mobiliser leurs propres motivations et leurs propres capacités à changer. (p. 16)
  - L'EM est une approche centrée sur la personne visant à répondre au problème banal de l'ambivalence face au changement. (p. 25)

# Quelques notions clefs

---

- L'esprit de l'EM (Chap. 2)
  - Ce que nous appelons le non-jugement [en anglais : *acceptation*] a des racines profondes dans le travail de Carl Rogers et comporte au moins 4 aspects. (pp. 17-8)



# Quelques notions clefs

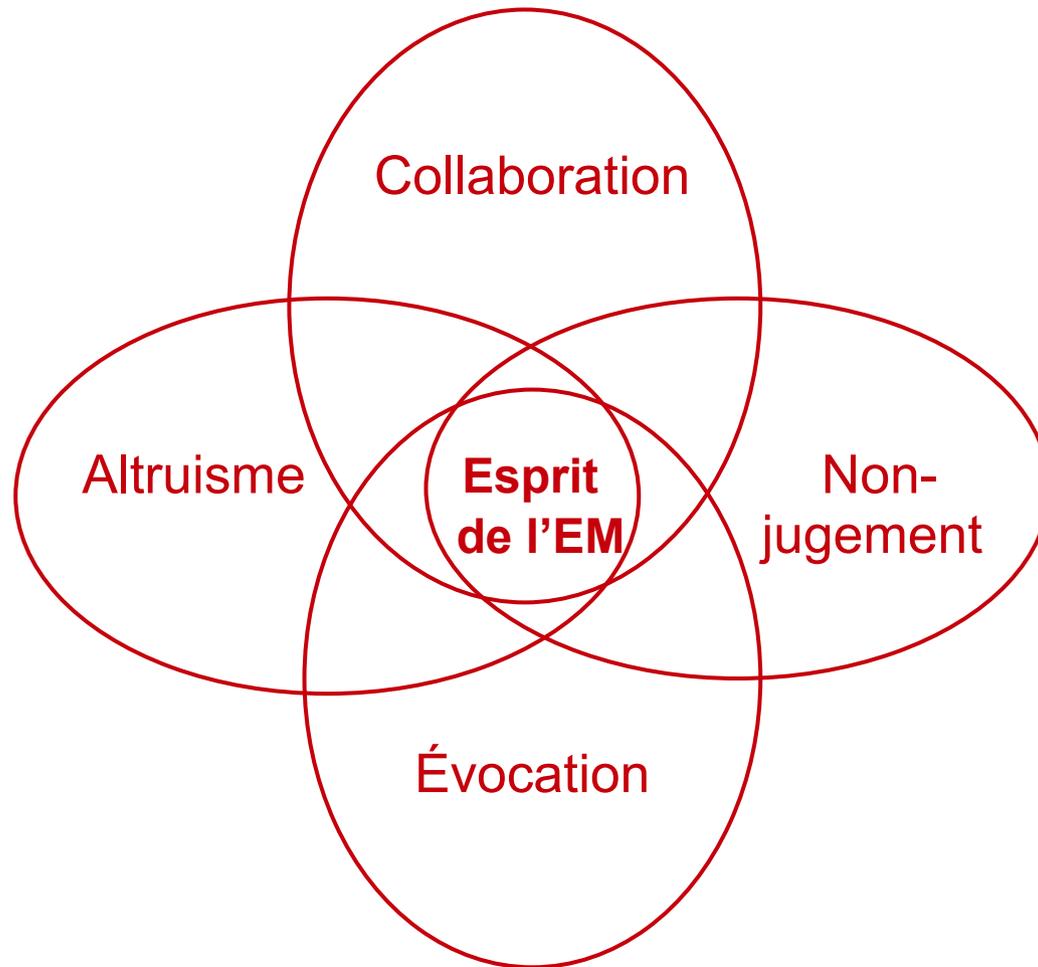
---

- L'esprit de l'EM (Chap. 2)
  - Non-jugement
  - Altruisme :  
Être altruiste, c'est promouvoir de façon active le bien-être de l'autre, donner la priorité aux besoins de l'autre.
  - Évocation :  
Ne pas partir du modèle du déficit :  
« J'ai ce qu'il vous faut, je vais vous le donner. »  
Partir plutôt de : « Vous avez ce dont vous avez besoin, et nous allons le découvrir ensemble. »  
L'EM cherche l'évocation de ce qui est déjà présent, non l'introduction de ce qui manque. (p. 25)

# Quelques notions clefs

---

- L'esprit de l'EM (Chap. 2)



# Les quatre processus de l'EM

# Les quatre processus de l'EM

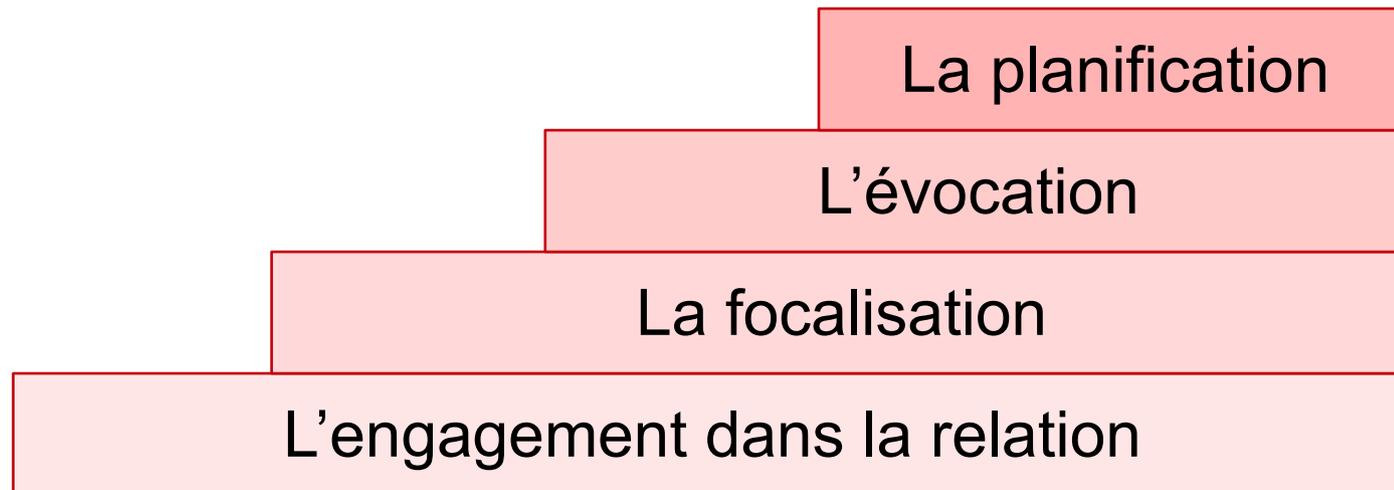
---

- L'engagement dans la relation
  - L'engagement thérapeutique est un prérequis pour tout ce qui va suivre. [...] Le développement d'une alliance de travail est important. (p. 27)
- La focalisation
  - Au cours d'une relation d'aide, une direction vers un ou plusieurs objectifs émerge habituellement. [...] Dans l'EM, le processus de focalisation aide à clarifier la direction. (pp. 28-9)
- L'évocation
  - Évoquer consiste à faire émerger les propres motivations au changement du client. [...] Évoquer, c'est permettre à la personne de verbaliser les arguments pour le changement. (p. 29)
- La planification
  - Lorsque la motivation de la personne a atteint un seuil de disposition au changement, la balance oscille et elle commence à passer du **si** et **pourquoi** au **comment** changer. (p. 31)

# Les quatre processus de l'EM

---

- Schéma (encadré 3,1, p. 28)



- *Les processus ne sont pas des phases qui se suivent*
- *Les processus se complètent les uns les autres*

# Les quatre processus de l'EM

---

- Quelques questions pour chaque processus (pp.33-4)
  - Engager la relation
    - À quel point la personne est-elle à l'aise en me parlant ?
    - À quel point suis-je encourageant et aidant ?
    - Est-ce que je comprends son point de vue et ses préoccupations ?
    - À quel point je me sens à l'aise dans cette conversation ?
    - Cette conversation ressemble-t-elle à une relation collaborative ?
  - Focaliser
    - Quels objectifs de changement a réellement cette personne ?
    - Est-ce que je souhaite d'autres changements pour elle ?
    - Travaillons-nous ensemble et pas dans des directions différentes ?
    - Est-ce que j'ai un sentiment clair de là où nous allons ?
    - Est-ce que ça ressemble plus à une danse qu'à une lutte ?

# Les quatre processus de l'EM

---

- Quelques questions pour chaque processus (pp.33-4)
  - Évoquer
    - Quelles sont les raisons personnelles pour changer ?
    - La réticence est-elle plutôt liée à l'importance du changement ou à la confiance dans la capacité à changer ?
    - Est-ce que j'oriente trop loin ou trop vite dans une direction particulière ?
    - Est-ce que le réflexe correcteur me conduit à être celui qui argumente pour le changement ?
  - Planifier
    - Quelle pourrait être la prochaine étape raisonnable vers le changement ?
    - Est-ce que je fournis informations ou conseils utiles en ayant demandé la permission ?
    - Est-ce que je continue à avoir une curiosité tranquille sur ce qui marchera le mieux pour cette personne ?

# Les quatre processus de l'EM

---

- Quelques compétences pour ces processus
  - Poser des questions **ou**vertes
  - **V**aloriser
  - **É**coute réflexive
  - **R**ésumer
  - Informer et conseiller (avec la permission de la pers.)

Acronyme :  
OuVER

→ *Nous les aborderons plus en détail plus loin*

# L'engagement dans la relation

Dans cette introduction à l'Entretien Motivationnel nous allons surtout travailler ce processus

# L'engagement dans la relation

---

- **Cet engagement dans la relation est réciproque** (p. 41)
- **Notion d'alliance** (p. 42) :
  - Établissement d'une relation de travail confiante et empreinte de respect mutuel
  - Accord sur les objectifs
  - Collaboration sur ce qu'il y a à faire pour atteindre ces objectifs

# L'engagement dans la relation

---

- **Cet engagement dans la relation est réciproque** (p. 41)
- **Notion d'alliance** (p. 42) :
  - Établissement d'une relation de travail confiante et empreinte de respect mutuel
  - Accord sur les objectifs
  - Collaboration sur ce qu'il y a à faire pour atteindre ces objectifs
- **Quelques pièges qui induisent du désengagement** :
  - Le piège de l'évaluation (une sorte d'enquête question/réponse)
  - Le piège de l'expert (je sais ce qu'il faut faire et c'est évident)
  - Le piège de la focalisation prématurée
  - Le piège de l'étiquetage (vision simpliste de la personnalité)
  - Le piège de la critique (qui risque d'activer les défenses)
  - Le piège des banalités (la conversation superficielle)

# Compétences à développer

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- L'écoute réflexive
- Histoire
  - La bonne nouvelle c'est que l'écoute réflexive est une compétence merveilleusement utile en soi. Nommée « empathie approfondie » par Rogers (1965) et « écoute active » par son élève Thomas Gordon (1970), c'est la pierre angulaire de l'intervention centrée sur le client. (p. 52)

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Les 12 impasses relationnelles selon Th. Gordon
  - 1) Ordonner, diriger ou commander
  - 2) Mettre en garde, avertir ou menacer
  - 3) Donner des conseils [...] ou proposer des solutions
  - 4) Persuader avec de la logique, des arguments ou un cours
  - 5) Dire aux gens ce qu'ils devraient faire ; moraliser
  - 6) Manifester son désaccord, juger, critiquer ou blâmer
  - 7) Manifester son accord, approuver ou féliciter
  - 8) Faire honte, ridiculiser, ou étiqueter
  - 9) Interpréter ou analyser
  - 10) Réassurer, manifester sa sympathie ou consoler
  - 11) Questionner ou demander des preuves
  - 12) Laisser tomber, distraire, faire de l'humour, ou changer de sujet

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- L'écoute réflexive consiste à répondre à celui qui s'exprime avec une phrase qui [est] une hypothèse sur ce qu'il veut dire

On reprend des mots dits, ou des éléments évoqué

Cela la montre qu'on a écouté et cela invite à explorer d'avantage le sens qu'ils ont

*Les anthropologues qui font des entretiens non directifs ou semi directifs parlent de « techniques de relance », ce qui combine à la fois une attitude non-verbale et la reprise d'éléments que la personnes à dites, d'hésitations qu'elle a eu, de mimiques, etc., pour l'inviter à développer*

→ *C'est une invitation douce à s'exprimer, à approfondir, à se confier, à réfléchir avec soi-même*

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- Exemple : entretien avec un homme opéré du cœur :

- Comment vous êtes-vous senti dernièrement, depuis que vous avez été opéré ?
    - Je peux vous dire que ça a vraiment été une épreuve, je suis content d'être ici.
    - Vous auriez pu mourir...
    - Ils ont dit que j'avais une obstruction à 90 %, et à mon âge ce type d'opération est grave, mais je suis passé au travers.
    - Et vous êtes content...
    - Oui, j'ai encore plein de raisons de vivre.
    - Je sais que votre famille est importante pour vous.
    - J'aime voir mes petits-enfants [...], faire des choses avec eux.
    - Vous les aimez beaucoup
    - Oui. Et puis j'aime chanter dans ma chorale. Ils comptent sur moi ; il n'y a pas beaucoup de ténors. J'ai beaucoup d'amis là-bas.

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- Exemple : entretien avec un homme opéré du cœur (suite) :
  - Vous avez beaucoup de raisons de rester en bonne santé.
  - En tout cas je vais essayer. Je ne suis pas sûr de ce que je peux encore faire.
  - À quel point vous pouvez être actif.
  - Je ne veux pas en faire trop. J'étais en train de jouer au golf la semaine dernière et j'ai eu cette douleur dans mon épaule. Le docteur m'a dit que c'était juste une douleur musculaire, mais ça m'a fait peur.
  - Vous n'avez pas envie d'avoir un autre infarctus.
  - Non ! Un seul suffit.
  - Parfois vous vous demandez ce qui est bon comme exercice physique pour votre santé...

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- Exemple : entretien avec un homme opéré du cœur (suite) :
  - Eh bien, je sais que je dois rester actif. J'ai envie de retrouver des forces, et ils ont dit que l'exercice régulier c'était aussi bon pour ma tête
  - C'est donc un vrai casse-tête pour vous – être suffisamment actif pour retrouver des forces et votre santé, mais pas trop non plus afin de ne pas risquer un autre infarctus
  - Je pense que je suis un peu trop prudent. Mes derniers résultats étaient bons. C'est juste que j'ai peur lorsque j'ai des douleurs comme ça.
  - Cela vous rappelle votre infarctus
  - C'est vrai que ça n'a pas beaucoup de sens n'est-ce pas, ne pas être actif pour ne pas refaire d'infarctus ?
  - C'est comme de se tenir loin du monde pour ne pas rester seul.
  - Voilà. J'imagine qu'il faut que je le fasse mais que je regarde comment faire progressivement pour pouvoir m'y tenir.

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- Exemple : entretien avec un homme opéré du cœur :

*Ouverture*

- Comment vous êtes-vous senti dernièrement, depuis que vous avez été opéré ?

*Reflet-  
traduction*

- Je peux vous dire que ça a vraiment été une épreuve, je suis content d'être ici.

- Vous auriez pu mourir...

- Ils ont dit que j'avais une obstruction à 90 %, et à mon âge ce type d'opération est grave, mais je suis passé au travers.

*Reflet-relance*

- Et vous êtes content...

- Oui, j'ai encore plein de raisons de vivre.

*Reflet-émotion*

- Je sais que votre famille est importante pour vous.

- J'aime voir mes petits-enfants [...], faire des choses avec eux.

*Reflet-émotion*

- Vous les aimez beaucoup

- Oui. Et puis j'aime chanter dans ma chorale. Ils comptent sur moi ; il n'y a pas beaucoup de ténors. J'ai beaucoup d'amis là-bas.

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- Exemple : entretien avec un homme opéré du cœur (suite) :

*Reflet-relance*

- Vous avez beaucoup de raisons de rester en bonne santé.
- **En tout cas je vais essayer. Je ne suis pas sûr de ce que je peux encore faire.**

*Reflet-écoute*

- À quel point vous pouvez être actif.
- **Je ne veux pas en faire trop. J'étais en train de jouer au golf la semaine dernière et j'ai eu cette douleur dans mon épaule. Le docteur m'a dit que c'était juste une douleur musculaire, mais ça m'a fait peur.**

*Reflet-hypothèse*

- Vous n'avez pas envie d'avoir un autre infarctus.
- **Non ! Un seul suffit.**

*Reflet-hypothèse*

- Parfois vous vous demandez ce qui est bon comme exercice physique pour votre santé...

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- Exemple : entretien avec un homme opéré du cœur (suite) :

- Eh bien, je sais que je dois rester actif. J'ai envie de retrouver des forces, et ils ont dit que l'exercice régulier c'était aussi bon pour ma tête
- C'est donc un vrai casse-tête pour vous – être suffisamment actif pour retrouver des forces et votre santé, mais pas trop non plus afin de ne pas risquer un autre infarctus
- Je pense que je suis un peu trop prudent. Mes derniers résultats étaient bons. C'est juste que j'ai peur lorsque j'ai des douleurs comme ça.
- Cela vous rappelle votre infarctus
- C'est vrai que ça n'a pas beaucoup de sens n'est-ce pas, ne pas être actif pour ne pas refaire d'infarctus ?
- C'est comme de se tenir loin du monde pour ne pas rester seul.
- Voilà. J'imagine qu'il faut que je le fasse mais que je regarde comment faire progressivement pour pouvoir m'y tenir.

*Reflet-  
hypothèse  
d'ambivalence*

*Reflet-  
hypothèse  
d'émotion*

*Reflet-  
hypothèse*

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets
  - Que se passe-t-il si l'intervenant fait une fausse hypothèse et que le reflet n'est pas ce que la personne avait l'intention de dire ? Eh bien, le client va simplement continuer et clarifier ce qu'il voulait dire. (p. 60)
  - Lorsqu'on commence à pratiquer, une façon de faire un reflet c'est d'abord de penser la question « Vous voulez dire que vous... ? » puis on enlève les premiers mots qui signalent la question [...] et on infléchit la voix vers le bas [pour atténuer l'aspect question directe] (p. 60)

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Travaux pratiques : écouter et faire parler
  - Faites des groupes de 3
    - 1 « intervenant » qui reçoit pour l'entretien (écoute réflexive)
    - 1 « personne » qui vient pour un entretien
    - 1 « observateur » qui prend note des reflets
  - Phrase du début (intervenant) :
    - **« Je voudrais faire mieux connaissance avec vous. Souhaitez-vous qu'on parle de vos passions, de vos soucis, de votre journée d'hier, d'un problème, ou d'autre chose... »**
  - Consigne pour l'intervenant :
    - Utiliser le plus possible les reflets (rebond, relance, constat d'émotion, hypothèse ouverte, invitation à poursuivre, etc.)
  - 5 à 10 min. puis on s'arrête : l'observateur dit ce qu'il a noté, la personne dit comment elle s'est sentie, puis l'intervenant
  - Puis vous permutez pour que chacun-e ait été dans les 3 rôles

# Compétence : l'écoute réflexive (chap. 5)

---

- Faire des reflets

- Remarque (p. 64) :

Lors d'un reflet, il est préférable de sous-évaluer un peu plutôt que d'amplifier

Exemples :

- Client : Je n'aime vraiment pas la façon qu'elle a de critiquer la façon dont j'élève les enfants.
- Intervenant : Vous êtes furieux contre votre mère. (Sur-év.)
- Client : Non pas tant que ça. C'est ma mère après tout.
  
- Client : Je n'aime vraiment pas la façon qu'elle a de critiquer la façon dont j'élève les enfants.
- Intervenant : Vous êtes un peu contrarié par votre mère. (Sous-év.)
- Client : Ça vous pouvez le dire ! Ça m'irrite vraiment cette façon qu'elle a de toujours me corriger et de me critiquer.

# Compétence : la valorisation

---

- Ce que veut dire « valoriser »
  - La valorisation est un troisième savoir-faire essentiel qui vient s'ajouter aux questions ouvertes et à l'écoute réflexive ; elle vise à accentuer ce qui est positif. Valoriser, c'est identifier et reconnaître explicitement ce qui est bon, en y incluant la valeur inhérente à tout être humain. Valoriser, s'est aussi soutenir et encourager. [...] La valorisation rencontre l'empathie sur au moins deux terrains [...]. Tout d'abord l'empathie [...] est par nature valorisante. Elle exprime que « Ce que vous dites a de l'importance, et je vous respecte. [...] » Par ailleurs la valorisation doit être authentique pour donner du prix à ce qui est la vérité profonde de la personne. Pour y parvenir, il faut écouter et comprendre. On ne saurait valoriser honnêtement que ce que l'on connaît et apprécie. (pp. 69-70)  
→ Valoriser ≠ flatter, flagorner

# Compétence : la valorisation

---

- Exemples

- Les valorisations [...] nécessitent de repérer, de reconnaître, d'exprimer ce qui est positif [par exemple sur les intentions ou sur les actions].
  - « Vous avez fait de gros efforts cette semaine ! »
  - « Même si la suite n'a pas été à la hauteur de vos espérances, vous aviez des intentions positives. »
  - « Dites-moi, vous avez bien bossé en tenant votre journal de bord cette semaine. »
  - « Merci de venir aujourd'hui, et même en avance ! »
  - « Ainsi vous avez eu trois échanges téléphoniques pour du boulot cette semaine. C'est super ! »

# Compétence : la valorisation

---

- Exemples

- Verre à moitié vide ou à moitié plein...

- « Vous vous sentez mal de ne pas avoir réussi à suivre votre plan en buvant deux jours la semaine dernière, et vous avez le sentiment que c'est fichu. Ce qui me frappe moi, c'est à quel point la situation d'aujourd'hui n'est plus celle d'il y a deux mois : à ce moment-là, vous buviez tous les jours de la semaine, 10 à 12 verres par jours. Cette semaine vous avez bu un verre un premier jour, et deux verres le suivant, puis vous êtes revenu à votre plan. En d'autres termes, votre consommation d'alcool de cette semaine représente une diminution de 96 %, puis vous êtes revenu à votre projet de ne plus boire du tout. Que dites-vous de cela ! »
    - « Alors que vous vous sentiez vraiment découragé cette semaine, vous revenez nous voir – Cela montre que vous êtes quelqu'un de persévérant. »

# Compétence : le résumé

---

- Les résumés :
  - Les résumés sont essentiellement des reflets qui rassemblent plusieurs choses que la personne vous a dites. [...] Les résumés aident les clients à poursuivre et élaborer sur leurs différentes expériences. Non seulement ils s'entendent décrivant ce qu'ils ont vécu, mais ils vous entendent aussi refléter ce qu'ils ont dit de telle façon qu'ils sont encouragés à continuer. (p. 72)
    - *Ils permettent de faire le point, de récapituler où on en est*
    - *Ils constituent une assise sur laquelle on va pouvoir continuer*
    - *Ils conjuguent plusieurs caractéristiques d'engagement :*
      - *Clarté*
      - *Empathie*
      - *Alliance et accord*

# Compétence : le résumé

---

- Exemples :

- « Donc une des choses que vous aimeriez bien avoir dans un an, c'est un bon boulot, un que vous aimeriez faire et qui vous mettrait en contact avec des gens. Vous vous entendez plutôt mieux avec vos enfants ces derniers temps et vous aimeriez que cela continue. Vous dites aussi que vous aimeriez arrêter de fumer. Si vous continuez de penser à ce qu'il y aurait de nouveau dans un an, que mettriez-vous d'autre sur la liste ? »

*Résumé  
rassemblement  
et valorisation*

# Compétence : le résumé

---

- Exemples :

*Résumé  
rassemblement  
et valorisation*

- « Donc une des choses que vous aimeriez bien avoir dans un an, c'est un bon boulot, un que vous aimeriez faire et qui vous mettrait en contact avec des gens. Vous vous entendez plutôt mieux avec vos enfants ces derniers temps et vous aimeriez que cela continue. Vous dites aussi que vous aimeriez arrêter de fumer. Si vous continuez de penser à ce qu'il y aurait de nouveau dans un an, que mettriez-vous d'autre sur la liste ? »

*Résumé  
rassemblement  
et empathie*

- « Vous avez été blessée et en colère quand il ne s'est pas donné la peine de vous rappeler – en vous manquant de respect d'une certaine façon. Je me rappelle que vous m'avez déjà raconté un épisode où quelqu'un vous avait ignorée, et où ça vous avait vraiment mise hors de vous. »

# Compétence : le résumé

---

## • Exemples :

*Résumé  
rassemblement  
et valorisation*

- « Donc une des choses que vous aimeriez bien avoir dans un an, c'est un bon boulot, un que vous aimeriez faire et qui vous mettrait en contact avec des gens. Vous vous entendez plutôt mieux avec vos enfants ces derniers temps et vous aimeriez que cela continue. Vous dites aussi que vous aimeriez arrêter de fumer. Si vous continuez de penser à ce qu'il y aurait de nouveau dans un an, que mettriez-vous d'autre sur la liste ? »

*Résumé  
rassemblement  
et empathie*

- « Vous avez été blessée et en colère quand il ne s'est pas donné la peine de vous rappeler – en vous manquant de respect d'une certaine façon. Je me rappelle que vous m'avez déjà raconté un épisode où quelqu'un vous avait ignorée, et où ça vous avait vraiment mise hors de vous. »

*Résumé  
ambivalence  
et émotion*

- « Cette amitié suscite en vous des sentiments très forts. D'un côté vous vous sentez très attiré, c'est un type intéressant [qui] a [beaucoup] d'expérience. Il vous donne le sentiment de vous comprendre de façon troublante. En même temps ses points de vue vous paraissent quelques fois à la limite du bizarre, et ses idées vous fichent même de temps en temps la trouille. »

# Compétence : le reflet + la valorisation+ le résumé

---

- Travaux pratiques : reflet + valorisation + résumé
  - Faites des groupes de 3
    - 1 « intervenant » qui reçoit pour l'entretien (écoute réflexive)
    - 1 « personne » qui vient pour un entretien
    - 1 « observateur » qui prend note des reflets, valorisations et résumés
  - Phrase du début (intervenant) :
    - « **Nous avons un peu fait connaissance. Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur les problèmes qui vous amènent ?** »
  - Consigne pour l'intervenant :
    - Utiliser les reflets, valorisations et résumé qui sonnent juste
  - 5 à 10 min. puis on s'arrête : l'observateur dit ce qu'il a noté, la personne dit comment elle s'est sentie, puis l'intervenant
  - Puis vous permutez pour que chacun-e ait été dans les 3 rôles

# Compétence : explorer les valeurs et les objectifs

---

- La motivation

- Des besoins
  - Des valeurs
  - Des projets et des souhaits
- } Des motivations

- La clé pour comprendre le cadre de référence interne d'autres que soi c'est de comprendre leurs objectifs et leurs valeurs fondamentaux. [...]  
Lorsque vous comprenez ce à quoi les gens attachent de la valeur vous avez une clé pour savoir ce qui les motive [et quels peuvent être leurs objectifs]. (p. 79)

# Compétence : explorer les valeurs et les objectifs

---

- Un entretien ouvert sur les valeurs
  - Une façon d'en savoir plus sur les valeurs et les priorités du client consiste simplement à lui poser la question. (p. 80)

# Compétence : explorer les valeurs et les objectifs

---

- Un entretien ouvert sur les valeurs
  - Une façon d'en savoir plus sur les valeurs et les priorités du client consiste simplement à lui poser la question. (p. 80)
  - Exploration structurée des valeurs, par exemple :
    - Par la question des 3 ou 5 valeurs
    - Par le jeu de cartes des valeurs, à classer par piles en « Très important », « Important » ou « Pas important »

# Compétence : explorer les valeurs et les objectifs

---

- Un entretien ouvert sur les valeurs
  - Explorer la divergence entre ses valeurs et sa vie
    - Le réflex correcteur (à éviter) :
      - Vous me dites que vous aimez votre famille, mais vous la blessez sans arrêt !
      - Comment pouvez-vous dire que vous êtes quelqu'un d'honnête alors que vous êtes si trompeur ? (p. 88)
    - Notre expérience est que si on invite les gens à réfléchir sur leurs valeurs et sur leurs actions dans une atmosphère sécurisante, non jugeante, ils sont habituellement attentifs aux divergences. Bien sûr une telle confrontation à ses propres divergences peut être inconfortable, et la tâche de l'intervenant est d'aider la personne à être attentive à ces divergences et à y réfléchir. (pp. 88-9)
    - L'approche de l'EM valorise l'autonomie de la personne, fait confiance à sa propre sagesse naturelle et à son désir de grandir dans une direction positive (p. 90)

# Compétence : explorer les valeurs et les objectifs

---

- Travaux pratiques :
  - Faites des groupes de 3
    - 1 « intervenant » qui reçoit pour l'entretien
    - 1 « personne » qui vient pour un entretien
    - 1 « observateur » qui prend note de la qualité de l'exploration des valeurs et de l'exploration des divergences
  - Phrase du début (intervenant) :
    - « Voici un jeu de cartes des valeurs. Je vous invite à les classer par piles en « Très important », « Important » ou « Pas important ». En même temps, essayez de m'expliquer... »
  - Consigne pour l'intervenant :
    - Aider à l'expression (utiliser des reflets)
    - Aider à l'exploration de divergences avec les actes
    - Aider à l'évocation des objectifs de changements
  - Puis vous permutez pour que chacun-e ait été dans les 3 rôles

# Remarque

---

- Souvenez-vous :
  - L'EM n'est pas une simple boîte à outils de techniques
  - L'**esprit de l'EM** est fondamental
  - On ne manipule pas l'autre, on l'accompagne

# Approfondir l'EM : les trois autres processus

# La suite de l'entretien motivationnel

---

- La focalisation
  - Déterminer les objectifs
- L'évocation
  - Préparer le changement
- La planification
  - Un pont vers la réalisation du changement



Je vous invite à pratiquer ce que vous avez appris et à lire l'ouvrage de R. Miller et S. Rollnick pour apprendre ces trois autres processus

# L'EM de façon simplifiée

---

- Petit pense-bête :
  - Créer une atmosphère de confiance, d'écoute
  - Inviter à évoquer les problèmes
  - Explorer l'ambivalence
  - Explorer les motivations : ce qui pousse au changement et les valoriser, les renforcer
  - Explorer les obstacles : ce qui freine le changement et inviter la personne à proposer des bouts de solutions pour les contourner, les atténuer  
Co-construire avec elle des perspectives de solutions
  - Explorer les conséquences, se projeter, trouver des alliés, se préparer au changement
  - Soutenir lors du changement, accompagner les ajustements
  - Soutenir lors du suivi après le changement

À vous de pratiquer...

